

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KELENGKAPAN PRODUK DAN KESESUAIAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT MUJUR INDO  
PERSADA CABANG KOTA TANJUNGPINANG**

**Andika Surya Dharma Pratama  
NIM. 2104020058**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Andika Surya Dharma Pratama  
NIM : 2104020058  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

  
Dr. Rafki RS, S.E., M.M  
NIP. 197609252021211003

Dosen Pembimbing II

  
Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si  
NIP. 199012132018032001

### Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Iji, Iranita, M.Si NIP. 197008272021212003	Ketua Penguji		8/3 2024
Dr. Rafki RS, S.E., M.M NIP. 197609252021211003	Penguji I		9/2 2025
Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc NIP. 199009292022032011	Penguji II		03/2 -25
Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si NIP. 199012132018032001	Penguji III		4/2-25
Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si NIP. 198902122022031006	Penguji IV		3/2 2025

Tanggal Lulus: 23 Januari 2025

### Mengetahui,

  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Maritim  
  
Dr. Mirza Sofia, S.E., M.Si  
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

  
Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si  
NIP. 199012132018032001

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andika Surya Dharma Pratama

NIM : 2104020058

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujuj Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang

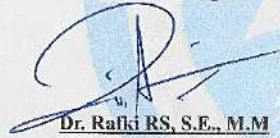
Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 14 Januari 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Rafki RS, S.E., M.M  
NIP. 197609252021211003



Risdv Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si  
NIP. 199012132018032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si  
NIP. 199202052022032010

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Andika Surya Dharma Pratama  
Nim : 2104020058  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 24 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



**Andika Surya Dharma Pratama**  
NIM. 2104020058

## MOTTO

لا غالب الا بالله

“Tiada Kemenangan Tanpa Pertolongan Dari Allah”

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda.  
cuman sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencampai mimpi,  
Jangan khawatir mimpi-mimpi lain masih bisa diciptakan”

(Windah Basudara)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

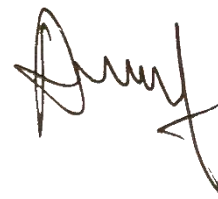
1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA. selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Bapak Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim beserta Ibu Nur Bayti, S.I.Kom., M.E selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu mendukung penulis.
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Bapak Fradya Randa, S.E., M.E selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah memberikan arahan kepada penulis.
4. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Bapak Edinur Ilham,

S,E., M.E selaku Kepala Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu mendukung penulis.

5. Bapak Dr. Rafki RS, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar dan sepenuh hati membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Iranita, M.Si, Bapak, Dr. Rafki RS, S.E., M.M dan Ibu Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc selaku Dosen penguji sidang skripsi penulis, terima kasih atas saran dan masukan, serta telah percaya dan yakin untuk meluluskan penulis dalam sidang skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Staf dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang senantiasa membantu memudahkan segala urusan administratif dan mendukung kelancaran proses pendidikan penulis.
9. Kedua orang tua tercinta, panutan penulis Bapak Asmui dan Ibu tercinta Halimatussyakdiah, terimakasih telah berjuang untuk kehidupan penulis, selalu memberikan doa, memotivasi, memberikan dukungan, dan menasehati penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat selalu, panjang umur dan diberikan keberkahan yang berlimpah.

10. Saudara tercinta, Arief Rizky Hardiansyah terimakasih telah memberikan doa, dukungan dan semangat yang tidak didapatkan dimanapun.
11. Sahabat seperjuangan penulis “Wahyu Hidayah R. dan Hikmal Akhbar” yang telah berjuang bersama sama dari semester 1 hingga sekarang. Terima kasih atas dorongan dan dukungannya yang membuat penulis selalu bersemangat.
12. Teman-teman “Ambisus Genk”, Wulan Permata Sari, Hikmal Akhbar, Nadzifa Ummu, Serly Efriyani, Siska Noviyanti, Rosi Sapitri dan Putri Puspita Sari yang sudah menjadi sahabat bagi penulis dari masa pengenalan kampus hingga sampai saat ini.
13. Partner Gym dan Skripsi, Tedi Wilhansyah Tanjung yang sudah mengingatkan dan meyakinkan penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman Manajemen angkatan 2021 yang sudah bersama-sama melewati proses pendidikan panjang dengan segala cerita pahit dan manis didalamnya.
15. Seluruh responden atas waktu dan partisipasinya yang sangat berharga sehingga sangat membantu proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Tanjungpinang, 24 Januari 2025  
Yang membuat pernyataan,



**Andika Surya Dharma Pratama**  
**NIM. 2104020058**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO.. .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Pembatasan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	11

<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,</b>	
	<b>DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1	Kajian Pustaka.....	13
2.1.1	Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.1.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	
	Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.1.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2	Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	
	Pelayanan .....	16
2.1.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.3	Kelengkapan Produk .....	19
2.1.3.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	
	Kelengkapan Produk .....	20
2.1.3.2	Indikator Kelengkapan Produk .....	20
2.1.4	Kesesuaian Harga .....	21
2.1.4.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	22
2.1.4.2	Indikator Harga .....	24
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29

2.4	Pengembangan Hipotesis .....	30
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4.2	Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4.3	Pengaruh Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5	Hipotesis.....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	35
3.2	Metode Penelitian.....	35
3.3	Operasional Variabel Penelitian .....	36
3.4	Metode Penentuan Populasi atau Sampel .....	38
3.4.1	Populasi .....	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.5	Prosedur Pengumpulan Data .....	39
3.5.1	Sumber data.....	39

3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6	Metode Analisis Statistik deskriptif .....	41
3.6.1	Uji Kualitas Data .....	41
3.6.1.1	Uji Validitas.....	41
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	42
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas .....	43
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
3.6.4	Uji Hipotesis.....	45
3.6.4.1	Uji Parsial (Uji t).....	45
3.6.4.2	Uji Simultan (Uji F).....	45
3.6.4.3	Uji Kelayakan Model.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1	Gambaran Umum PT Mujur Indo Persada.....	47
4.2	Distribusi Responden .....	49
4.3	Gambaran Umum Responden .....	49
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49

4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Outlet .....	50
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Kota dan Kabupaten.....	50
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian .....	51
4.4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	51
4.4.2	Deskripsi Variabel Kelengkapan Produk (X2) .....	53
4.4.3	Deskripsi Variabel Kesesuaian Harga (X3).....	54
4.4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
4.5	Hasil Penelitian .....	58
4.5.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	58
4.5.2	Hasil Uji Kualitas Data .....	60
4.5.2.1	Hasil Uji Validitas .....	60
4.5.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.5.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	62
4.5.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
4.5.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.5.4	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
4.5.5	Hasil Uji Hipotesis .....	69
4.5.5.1	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	69

4.5.5.2	Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	71
4.5.5.3	Hasil Uji Kelayakan Model.....	72
4.6	Pembahasan Penelitian.....	73
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.6.2	Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
4.6.3	Pengaruh Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	76
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran.....	80
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

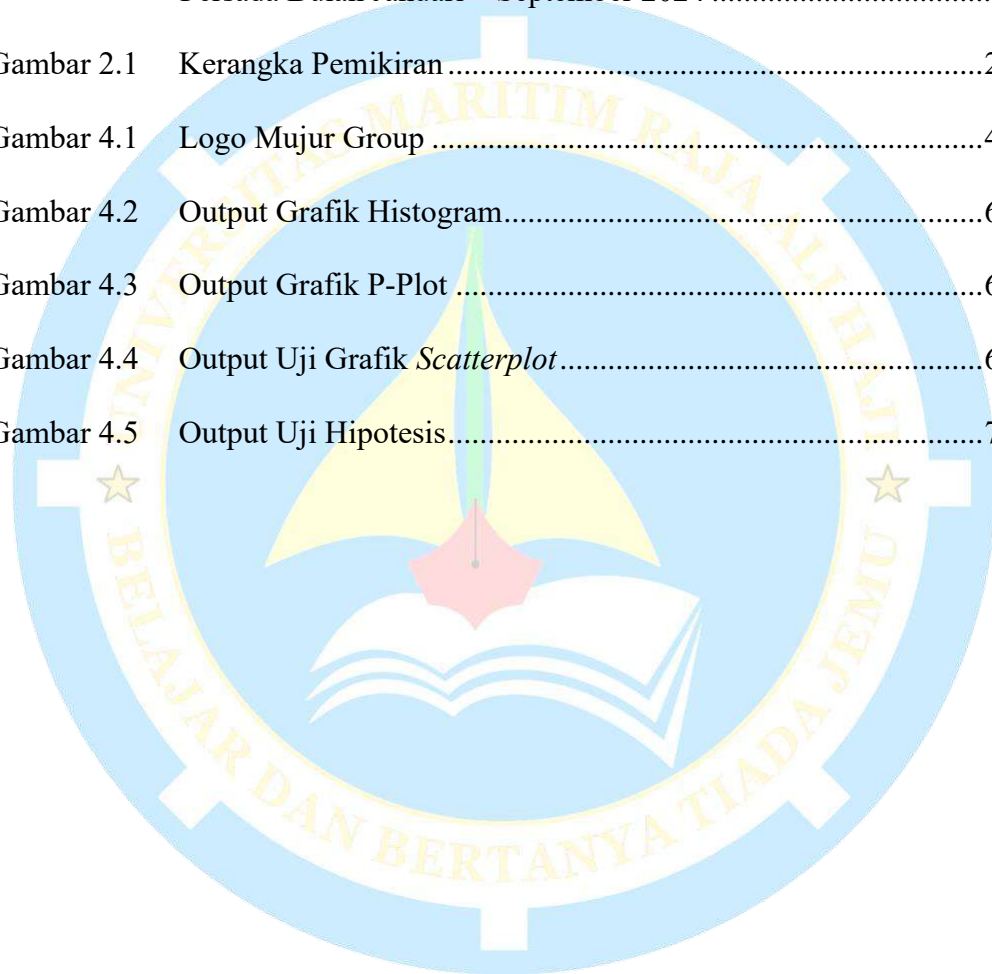
<b>No Tabel</b>	<b>Uraian</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Skala Likert .....	40
Tabel 4.1	Distribsui Responden.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Outlet .....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Kota dan Kabupaten.....	51
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terkait Kelengkapan Produk.....	53
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terkait Kesesuaian Harga .....	55
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.9	Output Uji Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4.10	Output Uji Validitas .....	61
Tabel 4.11	Output Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.12	Output Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	64
Tabel 4.13	Output Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.14	Output Uji Glejser .....	66
Tabel 4.15	Output Uji Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.16	Output Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) .....	69
Tabel 4.17	Output Uji Secara Simultan (Uji F).....	71

Tabel 4.18 Output Uji Kelayakan Model .....72



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Pelanggan PT Mujur Indo Persada Tahun 2016-2023.....	3
Gambar 1.2	Returan Obat Yang Diterima PT Mujur Indo Persada Bulan Januari – September 2024 .....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1	Logo Mujur Group .....	47
Gambar 4.2	Output Grafik Histogram.....	62
Gambar 4.3	Output Grafik P-Plot .....	63
Gambar 4.4	Output Uji Grafik <i>Scatterplot</i> .....	66
Gambar 4.5	Output Uji Hipotesis.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Uraian	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	85
Lampiran 2	Gambaran Umum Responden.....	92
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden.....	93
Lampiran 4	Hasil Olahan Data SPSS .....	102
Lampiran 5	Tabel r .....	109
Lampiran 6	Tabel t.....	112
Lampiran 7	Tabel F .....	115
Lampiran 8	Dokumentasi .....	118

